

공공도서관의 청소년서비스에 관한 연구: 미국 공공도서관을 중심으로*

A Study on the Library Service for Young Adults: In the Cases of U.S. Public Libraries

박 온 자(On-za Park)**

목 차

- | | |
|-------------------------|---------------------|
| 1. 서론 | 5. 공공도서관 청소년서비스의 현황 |
| 2. 공공도서관 청소년서비스의 역사적 배경 | 5. 1 미국 |
| 3. 공공도서관 청소년서비스의 중요성 | 5. 2 한국 |
| 4. 공공도서관 청소년서비스의 내용 | 6. 결론 및 제언 |

초 록

근래에 와서 성인과 아동에 비해 공공도서관서비스의 혜택을 제대로 누리지 못하고 있는 청소년 이용자 군에 대한 관심이 증가하고 있으며, 특히 아동에서부터 성인으로 성장해가는 발달과정에 있는 청소년들을 위하여 청소년들의 독특한 정보요구에 맞추어 서비스하도록 강조하고 있다. 이를 위해 청소년들의 요구조사가 실시되고 사회적으로 심각한 청소년문제 해결을 위해 공공도서관의 역할이 중요시 되고 있다. 이에 따라 도서관계에서는 청소년서비스에 필요한 지침, 권고사항, 매뉴얼 등 기본사항을 제시하여 청소년서비스 개선에 도움을 주고 있다. 본 논문은 국내 공공도서관에서도 청소년서비스의 중요성을 인식하고 보다 체계적으로 청소년서비스를 제공할 수 있도록 미 도서관계에서 제시한 청소년서비스에 관한 기본사항을 소개하고 있다.

ABSTRACT

Young adults are not met adequately by the traditional public library service patterns, being compared for children and adults even though they belong to the main user groups in number. Adolescence is a unique developmental stage distinct from childhood and adulthood and it is fair to say that today's young adults face complex present and confusing future. Projects are made to address the full spectrum of the young adults needs and the important role of public libraries as partners to solve the social youth problems in the USA. The library professional organizations issued young adult service guidelines, recommendations, and manuals to assist public libraries to offer good service programs to young adults. This paper provides the basics of young adult services in the public libraries to help Korean public libraries acknowledge the importance of young adult services and improve the framework of young adult services.

키워드: 청소년, 공공도서관 서비스, 청소년서비스, 청소년서비스 지침, 청소년서비스 프로그램

Young Adults, Public Library Service, Young Adult Service Program, Young Adult Service Guideline

* 본 연구는 2005년도 서울여자대학교 교내 연구비 지원으로 이루어짐

** 서울여자대학교 사회과학대학 문헌정보학과 교수 (onzapark@swu.ac.kr)

논문접수일자 2005년 5월 10일

게재확정일자 2005년 6월 10일

1. 서론

도서관법에 공공도서관의 사명은 모든 연령의 이용자에게 봉사하는 것으로 명시되어있으나(한국도서관기준 2003) 성인이나 아동에 비해 청소년들이 전통적인 도서관서비스의 혜택을 적게 받고 있는 이용자 군임은 사실이다. 1988년 미 교육통계에 의하면 공공도서관 이용자의 25%가 만 12세부터 18세에 이르는 청소년들이며(Williams 1999), 또 1995년 통계에 의하면 공공도서관 이용자 5명 중 3명이 청소년들이라고 한다(US Dept Of Education 1999). 이는 공공도서관 이용자중 청소년들이 차지하는 비중이 매우 크다는 것을 의미한다. 우리나라의 경우 1970년대에는 공공도서관 이용자의 91.5%가 중고등학생들이었으며(한윤옥 1978), 근래에도 청소년들의 여가활동 공간으로 공공도서관을 이용하는 경우가 가장 높게(43.3%) 나타나고 있다(신경애 1999). 이와 같이 청소년들은 공공도서관의 주 이용자 군임이 분명하며, 또한 아동이 커서 금방 청소년이 되는데도 공공도서관에서는 아동을 위한 서비스와 프로그램 개발에는 매우 열성적이지만 청소년서비스에 대하여는 무관심한 편이다. 실 예로 국내 460여 공공도서관중 어린이 열람실을 운영하는 곳은 80%가 넘지만(조선일보 2005/4/11), 공공도서관 홈페이지를 조사해 본 결과 청소년 프로그램을 실시하는 공공도서관은 72곳에 불과한 것으로 나타났다(부록 참조). 그 동안 국내 공공도서관계에서 청소년서비스를 강화해보고자 하는 노력이 없지 않았으나(서울특별시도서관연구회 1985), 지금까지 독서관련 프로그램이외에는 공공도서관의 청소년서비스가 크게 달라

진 것이 없는 상황이다.

최근 미국에서는 청소년문제를 사회적으로 해결하고자 하는 노력이 일고 있으며(Carnegie Corporation 1992), 여기에 공공도서관이 협력기관으로 동참하여 청소년시기에 나타나는 독특한 요구에 맞추어 도서관서비스를 제공할 수 있도록 청소년들의 요구조사가 실시된 바 있다(Urban Libraries Council 2002). 또한 IFLA, 미 주립도서관 협회, ALA의 청소년서비스 분과 등과 같은 전문기관에서도 공공도서관에서의 청소년서비스의 중요성을 인식하고 청소년서비스를 제공할 수 있도록 지침(IFLA, 오레곤주 등), 권고사항(Library of California Board 1999), 매뉴얼(Jones 2004), 청소년 담당사서의 능력기준(YALSA 2004) 등을 제시하여 청소년서비스의 중요성을 강조하고 있다. 본 논문에서는 청소년들이 평생 도서관이용자가 되고 정보이용능력을 갖춘 훌륭한 시민으로 성장할 수 있도록 공공도서관에서 청소년서비스를 왜, 어떤 서비스를, 어떻게 해야 하는 지에 대해 미국 공공도서관의 경우를 조사하여 소개함으로써 국내 공공도서관에서도 청소년서비스의 중요성을 인식하고 청소년서비스를 제공할 수 있는 기초 지식을 제공하고자 한다.

본 연구에서는 문헌조사와 웹사이트 조사를 통해 미국 도서관계의 청소년서비스에 관한 사항을 파악하였으며 국내의 청소년서비스 상황은 2005년 1월 2월에 공공도서관 홈페이지 239곳을 방문하여 청소년서비스를 제공하고 있는 72개관의 청소년프로그램의 내용을 조사하였다.

2. 공공도서관 청소년서비스의 역사적 배경

미국 공공도서관에서도 청소년서비스는 그 역사가 비교적 짧다. 1919년 뉴욕 공공도서관에 'Superintendent of Work with School'이란 직책이 있었고, 1929년에는 아동실과 분리하여 청소년이용자의 요구에 맞추어 독서지도와 함께 학교와 무관한 도서관 프로그램을 실시하였으며, *Books for Young People*이라는 청소년독자용 서지가 처음으로 발행되었다. 또 1929년에는 미국도서관협회 아동분과(Children's Library Association)의 한 부서로 청소년독서회(The Young People's Reading Round Table)가 결성되었고, 이 독서회는 1941년까지 미도서관협회의 아동 및 청소년 도서관 분과(Division of Libraries for Children and Young People)에 속해 있었다(Williams 1999).

1940년대 말 청소년들을 위한 도서관서비스 운동이 일게 되었다. 1949년 청소년 전문가들로 구성된 전문 단체인 청소년 사서협회(The Association of Young People's Librarians)가 독립부서로 결성되었고 청소년서비스 및 청소년자료와 이를 위한 예산 등이 마련되었다. 또 미국도서관협회의 전후기획위원회(ALA Committee on Post War Planning)는 범국가적인 공공도서관서비스 기획으로 청소년서비스에 필요한 정책, 즉 'The Public Library Plans for the Teen Age'을 마련하였으며, 시카고대학 문헌정보학교는 청소년담당 전문가에 관한 많은 회의를 유치하여 공공도서관에서 청소년들에게 독서 자료를 설명해주는 것 이상으로 그들의 독특한 정보요구를 만족시킬 수 있는 청소년

담당 전문가와 그 역할을 재정의하였다. 1957년 청소년담당전문사서 기구인 The Association of Young People's Librarians은 Young Adult Service Division(YASD)으로 명칭을 바꾸고, 모든 도서관에서 청소년서비스를 개선, 확대할 수 있도록 노력하였다. 또 1960년에는 ALA의 청소년서비스기준위원회는 공공도서관 청소년 서비스 기준인 *Young Adult Services in the Public Libraries*을 발행하였다(Jones, Gorman and Suellentrop 2004).

한편 1960년대의 사회변화는 청소년을 위한 도서관서비스에서 뿐 아니라 문학작품에서도 나타났다. *The Outsiders*(S. E. Hinton 1967), *The Pigman*(Paul Zindel 1968) 같은 작품은 아동독서자료 또는 성인독서자료와는 다른 청소년들의 정서에 맞는 독특한 독서자료 임이 명확해졌다(Donelson and Nilsen 1997). 1970년대 말에는 이와 같은 청소년용 소설들이 많이 나왔으며 도서관에서는 청소년들을 끌 수 있는 공간을 마련하였다. 청소년들이 도서관에 오면 편안하도록 도서관시설을 설계하거나 재배치하고 연주회, 드라마 공연 같은 프로그램을 실행하였다. 또한 청소년서비스에 관한 문헌으로 *Library Trends*의 특집호인 "Young Adult Service in the Public Library"(1968-69)가 발행되었으며, YASD는 *Directions for Library Services to Young Adults*(1978-79)라는 청소년서비스 매뉴얼을 발행하여 청소년서비스의 방향을 제시하였다. 1988년 *Library Trends*는 1980년대의 청소년서비스의 여러 토끼를 다룬 특집호인 "Library Services to Youth: Preparing for the Future"로 발행되었다(Jones, Gorman and Suellentrop 2004).

1980년 말부터 1990년대에 들어서서 아동 및 청소년서비스에 필요한 예산과 교사 및 부모를 위한 정보이용교육과 청소년 봉사자에 주는 재정지원이 삭감되어 많은 아동서비스와 청소년서비스가 폐지되었으며 이에 따라 아동사서, 청소년사서 지망생이 줄어들게 되었다. 그러나 1993년 조사에 의하면 이용자 십만 명 이상 되는 공공도서관의 관장 중 81%가 청소년서비스를 계속 또는 확대하는 것이 바람직하다는 생각을 하고 있었으나 현실적으로는 41%만이 청소년서비스가 가능하다고 하였다. 또 94%의 공공도서관 관장들은 아동부서와 청소년부서를 합치는 것은 바람직하지 못하다고 하였으며, 81%는 있을 수 없는 일이라고 하였다(Williams 1999).

1990년대에는 청소년들의 문제점보다는 그들의 독특한 요구를 중요시하고 그들의 능력을 개발하고자 가정, 학교, 공공기관이 협력하여 공동으로 노력하였다. 그러나 공공도서관의 자료와 직원구성은 청소년서비스에 적합하지 못하였다. 1995년 통계에 의하면 공공도서관의 11%만이 청소년전문가가 청소년서비스를 계획, 실행, 평가하는 것으로 나타났다. 결과적으로 많은 도서관에서 성장과정에 있는 청소년들의 독특한 요구를 이해하고 이를 충족시킬 수 있는 청소년서비스제공에 필요한 지침과 정보를 요구하게 되었다(Patrick 2002).

1991년 미국도서관협회의 청소년서비스 전문 단체인 YASD는 YALSA(Young Adult Library Service Association)으로 명칭을 바꾸고, 1994년에는 Margaret Foundation의 후원으로 청소년서비스에 관한 전문서적, *Excellence in Library Services to Young Adults, Beyond Ephebiphobia, Best Books for Young*

Adults, Hangin' Out at Rocky Creek 등을 발행하였다. 1995년에는 청소년서비스의 평가 도구인 *Output Measures and More: Planning and Evaluating Public Library Services for Young Adults*을 발행하였고, 1997년부터 *Top Ten Titles, BBYA(Best Books for Young Adults)*를 발행하여 청소년독서자료 선정에 도움을 주고 있으며, YALSA 웹사이트에 'Teen Hoopla'를 선보여 많은 호응을 얻고 있다. 1998년에 청소년자료에만 주는 Alex Awards가 제정되었고 YALSA는 Teen Read Week 프로그램을 시작하였다. 한편 미국학교도서관협회는 『정보의 힘 (Information Power)』(ALA 1988)을 발행하여 아동 및 청소년들의 정보이용능력을 강조하게 되었으며, 국가적인 청소년서비스 개발 프로젝트들, 즉 'Serving the Undeserved Project,' 'Public Libraries as Partners in Youth Development'가 수행되었다(Jones, Gorman and Suellentrop 2004).

1999년 DeWitt Wallace Reader's Digest Fund와 Urban Library Council이 공동으로 청소년개발 프로젝트를 추진하였는데 여기에 공공도서관이 파트너로 참여하여 청소년서비스 개발에 필요한 자금을 지원받게 되었다(PLPYD 1999; Meyers 1999). 2000년에는 청소년자료의 중요성이 더욱 강조되어 그 해 가장 훌륭한 청소년도서로 수여되는 Michael L. Printz Award가 위대했던 학교사서의 이름을 따라 제정되었다. YALSA는 수상작품들을 수록한 *Bare Bones*를 발행하여 청소년들과 책을 연결시키고 있으며, *New Directions for Library Services to Young Adults 3* 권(2002)을 발행하여 청소년서비스의 이론적인 틀을 제시하기

에 이르렀다(Jones, Gorman and Suellentrop 2004).

3. 공공도서관 청소년서비스의 중요성

공공도서관에서 제공해야 하는 청소년서비스에 대한 새로운 인식과 추세, 또 공공도서관에서 보다 개선된 청소년서비스를 제공하기 위해 실시된 청소년들의 요구조사 프로젝트, 도서관 전문 단체들이 제시한 청소년서비스 지침, 권고사항, 청소년담당 전문사서의 능력정의 등은 모두 청소년서비스의 중요성을 입증하는 사항들이다. 이들의 내용을 살펴봄으로써 공공도서관에서 제공해야 하는 청소년서비스의 중요성을 파악할 수 있다.

3. 1 청소년서비스가 필요한 이유

Williams(1999)는 공공도서관에서 아동들을 대상으로 하여 여러 가지 프로그램을 마련하기 위해 많은 돈을 투자하고 있지만 이들이 성장하여 청소년들이 되는데도 도서관에서 청소년서비스에 대해 무관심한 것을 지적하고 공공도서관에서 청소년서비스를 제공해야 할 타당한 이유를 다음과 같이 들고 있다.

- 1) 청소년들은 곧 투표권을 행사하며 납세자들이 되므로, 공공도서관에서 서비스를 제공해야 할 대상이다. 청소년들이 공공도서관에 대해 긍정적인 생각을 갖게 되면 이는 곧 도서관 지지자로 이어지게 될 것이다.

- 2) 아동에서 성인에 이르기까지 도서관 이용습관이 굳어지도록 청소년들에게도 그들의 요구에 맞추어 도서관서비스를 제공해야 한다. 청소년들이 다른 곳에서는 이용하기 어려운 자원, 즉 인터넷, 컴퓨터, 잡지, 책, 비디오 자료 전자자료 등을 제공하여 청소년들이 도서관에 오도록 만들어야 한다.

- 3) 사회적인 문제, 즉 폭력, 에이즈, 빈곤, 임신, 약물남용 같은 문제들을 방지할 수 있도록 도서관에서 이에 대한 올바른 정보를 제공하여 청소년들이 희망에 찬 생산적인 시민으로 성장하도록 도울 수 있어야 한다.

3. 2 청소년서비스의 새로운 추세

청소년서비스 매뉴얼의 저자인 Jones는 미국 전역을 여행하면서 학교, 공공도서관 등 청소년 관련 업무를 맡은 수 천명의 사람을 만났고, 청소년서비스가 변화하고 있음을 확인하였다. 즉 청소년들은 공공도서관의 주 이용자군이라는 것이 인식되고 있으며, 청소년담당사서는 전문직으로서 그 중요성이 더욱 증대되고 있는 사실을 발견하였다. 그들은 공공도서관에서 청소년서비스가 필요하며, 또 생존력이 있다는 증거로 다음과 같은 추세를 제시하였다(Jones, Gorman and Suellentrop 2004).

- 1) 청소년의 흥미를 끌며 훌륭한 청소년도서 에 수여되는 Printz상과 Alex 상이 제정되었다.
- 2) 십대들에게 친숙한 그래픽소설의 인기가

상승하고 있다.

- 3) 보다 많은 청소년들을 도서관에 오게 만드는 인터넷이용이 폭발적으로 증가하고 있다.
- 4) 정보이용능력(information literacy)의 필요성 및 정보를 읽을 수 있는 기술의 필요성이 강조되고 있다.
- 5) 청소년담당 전문사서가 일반 사서들을 어떻게 훈련시켜야 하는 지를 제시하는 프로젝트, 즉 서비스를 받지 못하는 이용자들을 위한 프로젝트인 “Serving the Underserved Project: California Library Services Act”는 청소년서비스의 중요성을 시사하고 있다.
- 6) 청소년독서주간 행사인 “Teen Read Week”가 폭 넓게 받아들여지고 있다.
- 7) ULP(Urban Libraries Council) 중심으로 공적자금을 지원받아 실행하는 PLPYD(Public Libraries as Partners in Youth Development) 프로젝트를 통해 공공도서관에 청소년을 끌어들일 수 있는 혁신적인 아이디어와 모델이 제시되고 있다.

3. 3 청소년개발을 위한 공공도서관의 역할에 관한 프로젝트

1984년부터 카네기재단의 후원을 받아 “youth-at-risk” 프로젝트를 실행해 오고 있는 Dryfoos는 “Safe passage: Making it through adolescence in a risky society” 라는 프로그램을 통해 아동들과 청소년들이 책임감을 지닌 성인이 되기 위해 무엇이 필요한 지를 다음 1)과 같

이 제시하고, 또 이를 위해 공공도서관이 무엇을 할 수 있는 지를 다음 2)와 같이 제시하였다(Dryfoos 2000).

- 1) 청소년들이 필요로 하는 사항
 - 책임감 있는 성인과의 연결
 - 인지학습
 - 비평적인 사고기술
 - 사회적으로 인정받는 기술 습득
 - 동료, 성인들과 관계 유지
 - 실험 공간
 - 세상에 대해 알기(세상일에 노출)
 - 청소년들의 목소리 인정
 - 가정, 학교, 사회에서의 안전보장
- 2) 청소년들이 아동에서부터 성인으로 안전하게 성장할 수 있도록 공공도서관이 할 수 있는 사항
 - 아동들에게 좋은 영향을 줄 수 있는 성인들과 연결시킴
 - 인지학습, 비평적인 사고 기술을 터득할 수 있도록 정보에 대한 접근 제시
 - 사회에서 인정되는 능력, 기술 습득을 위한 교육 제공
 - 실험 장려
 - 세상일에 노출시켜 세상을 알도록 함
 - 청소년들의 목소리에 경청함
 - 사회에서의 안전보장감의 증대 및 강화
 - 가족과 함께하기
 - 문화적인 다양성을 인식시킴
 - 음식물을 제공함

3. 4 청소년개발 파트너로서의 공공도서관에 관한 프로젝트(PLPYD: Public Libraries as Partners in Youth Development)

ULC(Urban Libraries Council)는 대규모 공공도서관과 지역법인단체로 구성된 연합체로서 공통의 문제를 해결하고 새로운 기회를 활용하기 위해 전문연구를 수행하고 있다. 1998년 ULC는 The Wallace Reader's Digest Funds를 받아 청소년들이 학교에 가지 않는 시간에 혁신적이고 질적인 교육, 문화 프로그램을 통해 공공도서관이 청소년들과 공동으로 할 수 있는 일을 알아내기 위한 프로젝트를 추진하였다. 공공도서관에 6백만 불이 지원되었고 지역사회단체와 협력하여 웹사이트를 만들어 공공도서관이 지원하고 기회를 제공하도록 하여 공공도서관의 새로운 역할이 모색되었다. 35명으로 구성된 YPC(Youth Partnership Council)는 청소년개발 사업에 참여한 공공도서관(PLPYD: Public Libraries as Partners in Youth Development)의 대표들로서, 청소년문제를 자문하고 공공도서관에서 청소년서비스가 발전하도록 노력하고 있다. YPC는 공공도서관이 청소년들의 목소리에 귀를 기울이고 헌신적으로 청소년서비스 프로그램을 마련하여 청소년들이 개인적, 교육적 목표를 달성할 수 있도록 하면 이는 곧 도서관 본래의 사명을 실현하는 것임을 밝히고 있다. 청소년서비스를 성공적으로 제공하게 되면 이는 청소년 이용자와 도서관 양쪽에 다 이익이 있으며, 특히 공공도서관에서 청소년서비스 개발에 청소년들을 참여시키는 것이 매우 효과적이므로 이는 반드시 필요하며, 청소년들이 학교에 가지 않는 시간동안에 그들에게 필요한 서비

스를 제공하여야 함을 주장하고 있다. PLPYD 프로젝트에서 10개 공공도서관이 청소년개발 파트너로 지정되었다. 공공도서관이 제공해야 할 서비스를 알아내기 위해 면접 등 여러 다른 방법으로 청소년들의 의견을 수렴하였는데 데이터 수집방법이 다르고 지역특성이 각각 달랐지만 10개 공공도서관에서 알아낸 사실은 거의 유사하였으며 그 내용은 다음과 같다(Meyers 1999).

- 도서관은 멋지고 좋은 곳이 아니다.
- 도서관 직원은 도움이 되거나 친절하지 않다.
- 청소년들은 정보기술(테크놀로지)을 무엇보다도 더 많이 원하며 그 사용법을 배우고 싶어 한다.
- 청소년들은 학교 숙제와 자료조사에 도움을 원한다.
- 청소년들을 환영해주는 그들의 공간을 원한다.
- 도서관의 서비스 시간이 그들에게 편리한 시간이 아니다.
- 청소년들은 일, 또는 자원봉사의 기회를 원한다.
- 도서관에서는 제한하는 규칙, 요금 지불 등을 가능한 한 없애기를 원한다.
- 청소년들은 친구들이 도서관을 더 좋아하도록 도움을 제공하고자 한다.

공공도서관의 직원, 서비스, 공간, 자료, 테크놀로지 등에 대한 청소년들의 정직한 의견을 참고하여 다음 사항을 시정하게 되면 질적이고 멋진 청소년서비스를 할 수 있음을 제시하였다.

- 1) 테크놀로지- 십대들이 공공도서관에 오

는 주된 이유는 테크놀로지 이용이다. 청소년들은 컴퓨터 이용여부, 빠른 컴퓨터 유무, 웹사이트 개발과 멀티미디어 제작에 좋은 소프트웨어인지에 따라 평가하며, 또 이용하기 위해 기다리는 시간과 인터넷을 할 수 있는 컴퓨터 수가 적은 것에 불만이 많다.

- 2) 청소년 맞춤 서비스-숙제와 자료조사를 하러 오는 청소년들에게 사서들이 바빠서 도움을 주지 못한다는 불평이 많다.
- 3) 청소년들을 위한 공간-침대들은 도서관이 어둡고 침울한 분위기여서 시체보관실이라고 까지 한다. 가구도 불편하고 크기가 안 맞는 경우가 많은 것에 불만이다. 명랑하고 환영하는 사서의 태도를 원하며, 침대들을 위한 공간을 보다 기분 좋은 곳으로 만들 필요가 있다. 침대들은 공부뿐 만 아니라 친구들과 사교할 수 있는 곳을 원하며, 음악을 듣고 비디오를 보며 오락물을 읽을 수 있는 장소를 원하며 자동판매기도 원한다. 특히 청소년들은 그들만을 위한 공간을 원한다. 어른들, 시끄러운 아동들 때문에 청소년들은 공공도서관에 가지 않게 된다고 한다.
- 4) 도서 및 자료-이상적인 도서관은 책이 깨끗하고 새 책이 많고 새로운 영화가 많아야 한다. 학교 숙제를 할 때 참고할 책이 없을 때 속상하고, 또 여러 권이 필요하다고 한다. 청소년들은 잡지, 음악 CD, 비디오테이프, 외국어 공부용 자료, 오락 독서용 자료를 원하고 있다.
- 5) 규칙, 규정, 서비스 시간-벌금 때문에 청소년들은 너무 신경을 쓰게 되고 조용히

안 하면 혼날까봐 두렵고 도서관에서는 말을 할 수 없다는 생각을 하게 된다. 도서관측이 이야기하는 것, 먹는 것에 대해 너무 엄격하다고 생각하고 있다. 스낵코너, 자판기 등을 원하고 먹으면 안 된다는 경고 사인이 없으면 좋겠다고 한다. 도서관서비스 시간이 정해져 있어 불편하며, 그들은 주로 밤, 주말에 도서관을 이용하기를 원하고 있다.

- 6) 일을 할 기회-청소년들은 도서관에서 자원봉사를 통해 일할 수 있는 기회를 원한다. 서가정리나 자료 찾는 것을 도울 수 있고, 컴퓨터 사용을 도울 수 있으며, 아동들에게 이야기를 들려 줄 수 있고 숙제를 도와 줄 수 도 있다고 한다. 또 청소년들은 사서들이 자료선정시, 프로그램의 토픽을 정할 때, 웹사이트를 제작할 때 도움을 줄 수 있다고 한다.
- 7) 홍보-청소년들이 요구하는 자료가 도서관에 있는데도 이를 충분히 활용하지 못하는 경우가 많으므로 청소년 자신들이 다른 청소년들에게 도서관에서 제공하는 프로그램, 서비스 등을 홍보할 수 있다고 한다. 청소년들을 도서관에서 재미있게 들은 얘기를 자랑하고 다니며, 청소년서비스 및 프로그램 기획시 참여해 본 청소년들을 다른 친구들을 초청하게 된다고 한다.
- 8) 청소년과 프로그램-청소년들은 도서관에서 보낸 시간을 평생 기억한다. 유익했던 프로그램, 친절함 직원, 재미있게 읽었던 책 등을 쉽게 잊지 않는다. 청소년들은 도서관에서 청소년프로그램을 제공하

는 것을 보고 놀라워하며, 그들은 멋진 도서관 프로그램을 증진시킬 수 있을 뿐만 아니라 새로운 서비스를 생각해 낼 수도 있다고 한다. 청소년들은 그들의 재주를 친구들에게 자랑하고 싶어 한다.

이상과 같은 청소년요구 조사 프로젝트 결과를 통해 청소년들이 공공도서관에 바라는 바를 알 수 있고 이를 청소년서비스 계획에 값지게 활용할 수 있다. 특히 청소년들은 자신들과 친구들을 위해 새롭고 멋진 도서관 환경을 만들기를 원하고 있으며 도서관문제 해결에 청소년들을 활용할 수 있다는 그들의 충고를 들을 필요가 있다. 청소년들이 도서관에게 도움을 주고 싶어 한다는 것을 알았으므로 청소년들과의 팀워크를 통해 새롭고 신나는 서비스 프로그램과 공간을 마련할 수가 있다. 도서관에서는 청소년들에게 알맞고 그들이 원하는 것, 그들이 다음 단계로 발달해 가기 위해 열망하는 것들을 이해하고 이에 적합한 서비스를 제공할 수 있어야 한다.

3. 5 청소년서비스를 위한 도서관지침

세계도서관협회 연맹(IFLA), 오레곤주 도서관 협회, 위스컨신주 도서관협회, 오하이오주 도서관협회, 메사추세츠주 도서관협회 등 많은 도서관 전문단체에서 청소년서비스 지침, 기준, 매뉴얼을 제시하여 청소년서비스의 중요성을 강조하고 있다. 그 중 세계도서관협회연맹의 청소년서비스 지침에 대해 살펴보면 다음과 같다(IFLA 2004).

2001년 IFLA 는 청소년들이 필요로 하는 도

서관서비스가 모든 국가에서 잘 정착되어 있지 않기 때문에 청소년서비스 담당자에게 도움을 주기위해 전 세계적으로 모은 아이디어를 수록한 '청소년을 위한 도서관서비스 지침(IFLA Guidelines for Library Services for Young Adults)'을 발표하였다. 공공도서관은 각기 다른 이용자 군을 갖고 있어서 서비스의 우선순위와 이용자의 요구가 각각 다르다. 특히 청소년 시기는 인생에서 독특한 시기이므로 청소년들도 다른 이용자와 똑같은 질적인 도서관서비스를 받을 수 있도록 모든 도서관이 청소년서비스를 개발하고 다른 기관과 협력하여 청소년서비스를 제공할 수 있도록 다음과 같이 청소년서비스의 1) 이유, 2) 목적, 3) 추천하는 서비스와 프로그램, 4) 청소년서비스 기획, 5) 청소년서비스 전문직의 특성 및 전문가에게 필요한 교육 등을 내용으로 하는 청소년서비스 지침을 제시하였다.

1) 청소년서비스의 이유

공공도서관은 지식을 얻을 수 있는 관문(게이트웨이)으로 개인과 사회단체의 평생교육, 자립적인 의사결정, 문화적인 발전을 위해 필요한 기본적인 것을 제공해주어야 한다는 유네스코 선언(1995)은 공공도서관이 교육, 문화, 정보를 위해 생생한 힘을 발휘할 수 있는 곳이라는 신념을 공표한 것이다. 따라서 도서관은 청소년들이 아동에서 성인으로 성공적으로 발달해 갈 수 있도록 지적 발달, 감정적 발달, 사회적 발달을 촉진시키고 사회문제에 대해 긍정적인 힘을 발휘할 수 있도록 환경을 조성하고 필요한 자료를 제공해야 한다.

2) 청소년서비스의 목적

- 아동서비스에서 성인서비스로 이전하는 것에 대비하고
- 도서관과 독서를 통해 평생교육을 장려하고
- 정보와 즐거움을 위해 필요한 평생 독서의 동기를 유발하고
- 정보이용능력을 향상시키고
- 지역사회 청소년들의 교육, 문화, 여가활동에 필요한 요구를 충족시키기 위해 도서관 장서와 서비스를 제공하여야 한다.

3) 추천하는 청소년 서비스와 프로그램

‘청소년은 아동과 성인사이에 있는 이용자로서, 인종, 종교, 문화적 배경, 지적, 육체적 능력에 의해 차별되지 않는다’라고 청소년을 정의하고 그들을 위해 다음과 같은 서비스와 프로그램을 추천하고 있다.

(1) 추천하는 청소년서비스

- 참고정보서비스
- 도서관견학 실시
- 정보이용능력 교육
- 독자자문서비스
- 장서이용 장려
- 상호대차, 연결서비스 등을 통한 다른 곳의 자료이용을 위한 서비스
- 청소년서비스의 인식 증진
- 지역사회 정보서비스 제공자들과의 협력 활동
- 신체장애자, 미혼모, 병원 수용시설에 있는 특수이용자들을 위한 서비스

(2) 추천하는 청소년프로그램

- 북 토크
- 이야기 들려주기

- 건강, 직업, 시사문제 등에 대한 정보제공
- 작가, 운동선수 등 유명인사 방문행사
- 음악, 미술, 드라마 등의 공연
- 지역단체 및 지역주민 단체들과의 협력활동 프로그램
- 드라마, 발행 물, TV, 비디오, 잡지 등 청소년들의 제작활동
- 워크숍

4) 청소년서비스 기획

도서관은 의무감을 갖고 다음 방법으로 청소년서비스를 개발해야 한다.

- 모든 도서관 직원이 적극적인 태도를 갖도록 한다.
- 모든 청소년들에게 동등하고 알맞은 서비스를 제공할 수 있도록 이에 필요한 정책을 세우고 문서화한다.
- 청소년서비스를 중점적으로 할 수 있는 공간을 마련한다.
- 청소년들에게 가장 효율적으로 서비스를 제공할 책임을 질 직원을 임명한다.

5) 청소년서비스 담당 전문직의 특성

- 청소년을 이해하고 존중한다.
- 자료를 잘 안다.
- 장서개발, 지역자원을 잘 안다.
- 배우고자 하는 의지가 강하다.
- 변화를 인정하고 받아들인다.
- 모든 적절한 자료를 동원하여 정보서비스를 할 수 있어야 한다.
- 청소년을 옹호하고 지지하여 한다.

6) 청소년서비스 전문가에게 필요한 교육

- 기본적인 도서관 실무
- 인쇄, 비인쇄자료의 평가 및 선정
- 청소년 발달단계의 특성
- 정보 정책 및 문제점
- 정보제공방법(인쇄 및 전자 방법)

3.6 공공도서관 청소년서비스를 위한 권고사항

캘리포니아주 도서관서비스 법령에 “공공도서관은 서비스를 받지 못하는, 즉 전통적인 도서관서비스 방법으로는 부적절하여 예외적인 서비스가 필요한, 모든 연령에 해당하는 이용자들에게 개선된 서비스를 제공하여야한다” 라고 명시되어 있다(Starr 1999). 공공도서관은 전 연령에 걸쳐 평생교육을 제공하는 유일한 곳으로 성인들과 아동들에게 여러 가지 서비스를 제공하는 오랜 전통을 갖고 있고, 특히 아동서비스는 공공도서관에서 기본업무로 여겨지고 있지만 청소년을 위한 서비스에 대해서는 도서관에서 지원하지 않고 있어서 청소년서비스는 활발한 도서관프로그램이 되지 못하고 있으며, 실제로 공공도서관에서 청소년서비스를 개발하고자 하는 흥미는 많지만 적절하고도 의미 있는 장서와 서비스를 개발하는데 필요한 자원, 청소년들의 요구를 파악할 수 있는 직원, 이를 중요시하는 인식부족이 문제가 되고 있어 캘리포니아주 도서관서비스이사회(Library of California Board)는 청소년서비스 프로그램 개발을 착수할 수 있도록 179개 공공도서관에 자금을 지원하고 청소년서비스 제공을 권고하게 되었다. 캘리포니아 주 도서관서비스 이사회가 공공도서관이 청소년서비스를 제공하도록 권유하는 이유는 다음과 같다.

- 공공도서관마다 청소년서비스가 천차만별이다. 청소년들이 다양한 토픽에 대해 정보와 서비스를 받을 수 있는 안전하고도 생산적인 환경이 제공되어야 한다.
- 청소년들이 필요로 하는 서비스로 숙제센터, 컴퓨터 이용, 공부할 장소 등에 대한 그들의 요구를 충족시킬 수 있어야 한다. 숙제를 하기위해 인터넷을 할 수 있는 곳이 필요하며 직업, 건강, 대학진학 등에 대한 정보를 접근 이용할 수 있도록 청소년 개발 기술이 필요하다.
- 지역사회요구에 맞추어 적절한 서비스 프로그램을 개발하는 데에 앞장설 도서관이 필요하다.
- 프로그램 개발과 서비스 제공에 청소년들의 의견을 입력할 필요가 있다.
- 청소년들의 흥미와 그들에게 유용한 최신 장서가 필요하다.
- 캘리포니아 주의 청소년들이 생산적인 성인으로 성장할 수 있도록 올바른 길을 갈 수 있어야 한다. 공공도서관은 아동에서 성인으로 변하는 과정에 있는 청소년들에게 정보와 서비스를 제공하고, 테크놀로지에 대한 지식증대와 정보접근 확대, 공부할 수 있는 안전한 장소 제공, 도서관서비스 프로그램 개발에 참여할 수 있는 자신감 개발, 직업정보, 건강정보, 가족정보, 진학정보를 획득할 수 있게 할 필요가 있다.

청소년서비스 기획은 지역요구에 부응하는 청소년서비스 프로그램 개발이 필수적이므로 179개 공공도서관에서 다음 영역에서 청소년(13-18세) 서비스를 제공할 수 있도록 지역요구에 따

라 프로그램을 개발하도록 하였다. 4분야, 즉 1) 청소년개발 기술(youth development skills: 문맹퇴치, 직업정보, 지적개발 자원 대학진학 정보, 문화유산 등에 대한 정보제공서비스), 2) 숙제센터(homework centers: 공공도서관내에서 자원봉사자가 숙제를 도와주도록 훈련), 3) 청소년광장(a place to go: 청소년들이 모여서 공부하고 놀 수 있는 장소 제공, 4) 정보 기술(technology: 컴퓨터, 인터넷, 정보이용능력, 전자자원 평가기술 습득교육) 중에서 해당 지역에서 필요로 하는 한두 가지 서비스를 시작할 수 있도록 자금을 지원하고, 5년 후에는 지역별로 개별 도서관에서 청소년서비스에 필요한 자금을 책임지도록 하였다. 한 도서관에서는 2분야 이상 선택하지 않도록 하였으며, 자금 지원을 받은 공공도서관은 다음 사항을 실행하도록 요구하였다.

- 6개월 이내에 청소년자문위원회 구성하여 프로그램개발에 청소년들이 참여하도록 한다.
- 학부모회, 공원관리 기관 레크리에이션 센터 같은 적어도 2개 이상의 협력기관을 구한다.
- 청소년서비스 프로그램을 계속할 수 있는 방법을 확인하고 실행한다.
- 도서관과 지역사회에서 청소년서비스 지원을 구축한다.
- 도서관 직원이 그 서비스를 계획하여 실행하도록 확실히 한다.
- 지속적인 청소년서비스와 청소년장서 개발을 위한 계획을 세운다.

또 선정된 공공도서관은 5년 동안 매년 자금

지원을 신청할 수 있으며 다음 사항을 지키도록 하였다.

- 현재의 청소년서비스 수준을 설명한다
- 지역사회 조사 즉 인구, 통계, 청소년서비스 기관을 제시한다.
- 도서관에 배당된 지역에 대한 지원을 제시한다.
- 지역사회에서 청소년을 위하여 하고 싶은 것과 필요한 자금을 제시한다.
- 자금사용의 효과를 어떻게 평가할 것인지 제시한다.
- 두 개의 협력기관의 협력 수준이 어떠한지 설명한다.
- 대상 연령과 그 이유를 설명한다.
- 청소년, 청소년자문위원회의 참여를 설명한다.

4. 공공도서관 청소년서비스의 내용

이제까지 살펴본 청소년서비스에 관련된 연구, 국가적인 프로젝트, 청소년서비스 지침 및 권고사항은 공공도서관에서 제공해야 하는 청소년서비스와 그 중요성을 인식하고 이를 강조하는 조치들이다. 즉 1) 청소년들은 더 이상 공공도서관에서 불이익을 당하는 이용자 군이 될 수 없으며, 모든 연령에 봉사해야 하는 공공도서관 법에 따라 청소년들이 평생 도서관이용자이자 강력한 도서관지지자가 될 수 있도록 공공도서관은 청소년을 위해 지역교육센터 역할을 수행해야 하며, 2) 현실적으로 청소년들은 공공도서관의 주요 이용자 군이므로 그들의 독특한 요구에 맞추어 성공적으로 청소년 시기의 발달

단계를 거칠 수 있도록 배려하여야 하고 이에 필요한 서비스를 제공해야 하며, 또 3) 사회적으로 심각한 청소년문제를 해결하고자 하는 청소년개발운동에 공공도서관이 협력기관으로 참여하여 지역사회 발전에 공헌할 수 있도록 공공도서관에서 청소년서비스가 강조되어야 함을 알 수 있다. 이와 같이 공공도서관의 청소년서비스가 중요하다면 다음 문제는 공공도서관에서 어떤 서비스를 어떻게 제공해야 하는가이다. 각 도서관의 특성에 맞추어 청소년서비스 지침이 마련되어 이에 따라 청소년 서비스가 실시될 수 있어야 할 것이다. 한 예로 미국 오레곤주 도서관협회(Oregon Library Association)는 청소년서비스를 실시하고자 할 때 알아야 할 8가지 사항을 제시하고, 각 항의 정의와 함께 청소년서비스 업무를 평가할 수 있도록 체크리스트를 제시하고 있다(Oregon Library Association 1998).

4. 1 경영

1) 기획 및 조사평가

기획은 이용자의 요구를 조사하여 이에 필요한 서비스를 결정하기 위해 적절한 정보를 수집 분석해야 하는 계속되는 과정이다. 기획에는 우선순위를 정하고 목적, 측정할 수 있는 목표를 정하는 일이 포함된다. 청소년서비스 담당직원은 도서관의 총체적인 목적과 목표에 맞추어 장단기 계획을 적극적으로 세울 수 있어야 하며 이러한 목적과 목표 하에 청소년서비스에서 성취하고자 하는 것을 문서화하여야 한다. 조사평가는 도서관 서비스와 프로그램에 대한 이용자의 반응을 조직적으로 계속 조사하고 평가하는 일이다.

다. 청소년서비스에 대한 조사평가 방법은 청소년프로그램 참석자를 기록하고, 공식 또는 비공식적으로 인터뷰 실시, 현장조사, 이용데이터 수집, 지역인구이동 파악, 일화 수집 등이 있다.

특히 청소년서비스를 제공하고자 할 때 고려해야 할 사항은 청소년은 아동이나 성인들과 다르며, 뚜렷이 구별되는 발달단계에 속해 있다는 점이다. 즉 청소년들은 아동에서 성인으로 안전하게 나아가기 위해 필요한 기본적인 욕구를 지니고 있다. 이를테면 성인들과의 관계를 유지하고 도전을 이겨낼 수 있는 가이드언스에 대한 욕구, 동료에게 인정받으려는 욕구, 사회적으로 능력을 갖춘 사람이 되려는 욕구, 기회가 많고 촉망되는 미래에 대한 욕구, 성취를 예상할 수 있는 자신감, 교실 밖에서 배울 수 있는 기회에 대한 욕구 등이 다(Starr 1999). 그러나 현실적으로 청소년들이 안전하게 성인으로 자랄 수 있는 서비스가 부족하며 청소년들은 빈곤, 범죄, 십대 임신, 미고용 등의 많은 사회문제에 부딪치고 있다. 이에 대해 카네기재단의 청소년위원회(Carnegie Council on Adolescent Development)는 공공도서관이 청소년서비스를 위해 주요 역할로 해야 한다고 보고한 바 있다(Dryfoos 2000).

2) 자금

청소년자료 및 프로그램에 배당된 자금 이외에 청소년담당 직원은 자료이용 상황과 프로그램 참여에 대한 데이터를 수집하여 리포트를 준비한다. 이 정보는 도서관자금 배당에 영향을 줄 수 있는 도구가 된다. 자금지출은 도서관의 목적과 목표에 따라, 또 이용자요구 조사와 장서개발 계획에 따라 달라질 수 있다. 청소년프로그램은 도서관자원 배당에서 항상 우선순위에서 밀려

나 삭감, 삭제되는 어려움을 겪으므로(Williams 1999) 청소년서비스를 실행하기위해 공적, 사적으로 받을 수 있는 지원금 신청은 매우 중요한 사항이 되고 있다. 단 청소년서비스를 위한 자금 모금활동은 도서관과 협력하여 조정하되 도서관의 계획과 목표에 합당해야 한다.

3) 직원 및 자원봉사자

도서관 경영진은 청소년담당 직원을 개발 유지할 책임이 있다. 적어도 청소년서비스를 담당할 1명의 유급 직원이 있어야 하며 작업 환경은 창조적이고 뛰어난 청소년프로그램을 충분히 실행해 나갈 수 있도록 되어있어야 한다. 청소년서비스 정책과 절차를 명확하게 정의하여 문서화해놓으면 직원의 성과를 인정하고 보상이 있는 분위기와 부서간의 완전한 의사소통 네트워크 기능 등을 통해 강력한 작업장을 만들 수 있다. 경영에는 직원의 계속교육, 훈련, 지역사회 네트워크, 지역, 국가, 국제간의 전문기관에 참여하도록 지원하는 일이 포함된다. 자원봉사자는 도서관 직원을 도와 청소년서비스에 공헌할 수 있다. 자원봉사자는 그들의 도움없이 불가능한 귀중한 서비스를 제공하는 경우가 많다.

4. 2 시설

공공도서관의 서비스는 많은 이용자들, 다양한 이용자들을 대상으로 한다는 것이 특징이다. 즉 어린아이들로부터 학자에 이르기까지, 한가하게 책을 읽는 독자들 뿐만 아니라 워크스테이션에 있는 이용자들에 이르기까지 다양하며, 가족 단위로, 또는 여러 학생들이 함께 이용한다. 청소년시설은 편안하고 편리하고 기분 좋은 환

경이어야 한다. 조용한 공부방, 놀이방, 프로그램 실행 장소, 융통성있는 가구, 충분한 공간과 좌석, 적절한 저장장소, 전시장소 등이 필요하다. 청소년서비스를 위한 공간의 디자인과 시설은 가시성과 안전성이 있고 감독하기 쉬워야 한다.

4. 3 장서

청소년서비스를 위한 장서에는 청소년들이 함께 사용하는(with, by) 다양한 자료가 포함되어야 한다. 현재와 앞으로의 사용을 모두 생각해야 하고 다양한 문화를 반영해야 한다. 인쇄자료, 시청각자료, 전자자료 등 다양한 형태의 자료를 구비하여 청소년들의 교육적 요구, 정보요구, 오락적인 요구를 모두 만족시킬 수 있어야 한다. 자료의 선정, 평가, 유지, 조직은 역동적이어야 하며 다양한 장서를 제공할 수 있어야 한다. 장서는 광범위한 학습수준에 맞추어야 하며, 지속적인 기획과 평가를 통해 개발되어야 한다. 청소년사서는 미국도서관협회의 권리현장에 맞추어 청소년들이 자유롭게 제한받지 않고 정보와 자료를 이용할 수 있는 권리를 인식하고 정책, 절차, 직원훈련을 문서화하여 도서관 자원과 서비스 면에서 청소년들의 권리를 옹호해야한다

청소년들은 오락물을 좋아하기 때문에 청소년용 장서개발에는 자료선정이 매우 중요하다. 이에 영향을 미치는 내적요인과 외적요인이 있는데, 내적요인으로는 도서관에서 청소년서비스를 얼마나 중요시하는가 하는 우선순위와 청소년들을 위한 공간, 청소년장서 구성, 장서개발자, 장서구입 요건 등이며, 외적요인은 지역 사회의 경제상황, 인구/인종분포, 고등학교 교

육과정, 도서관과 학교와의 연결문제 등을 들 수 있다. 이러한 요인들을 조사하고 학생들이 공공도서관을 얼마 자주, 무슨 목적으로 이용하는지를 파악하는 것은 자료선정 시 매우 유용하다. 청소년자료 선정 시 논픽션과 픽션을 모두 포함하는 것이 가장 이상적인 장서개발이 될 수 있다. 논픽션의 경우 각종 주제별로 중요한 토픽, 진학, 직업선택 등에 관한 기본 도서를 포함시켜야 한다. 청소년용 논픽션을 전문적으로 쓰는 저자들의 작품을 선정하면 질적 장서개발이 될 수 있다. *Booklist*, *VOYA*, *School Library Journal*, *ALA/YALSA Best Books for Young Adults* 등에 실린 서평을 참고하면 좋다. 픽션에는 고전작품, 현대작품, 오락적인 독서자료, 시리즈물이 포함되어야 하며 가능한 한 여러 장르의 픽션이 포함되어야 한다. 또한 픽션 선정시에는 검열정책, 문제도서 정책을 고려해 보는 것이 현명하다.

4. 4 정보서비스

공공도서관직원은 참고서비스, 독자자문서비스, 도서관이용교육에 도움을 청하는 모든 청소년들에게 정보서비스를 제공해야 한다. 청소년담당 사서가 주로 청소년들에게 서비스를 제공하지만 참고사서, 대출사서도 요구가 있으면 청소년들에게 도움을 주어야 한다. 공공도서관에서는 청소년들의 교육, 정보, 오락 등에 대한 정보요구에 요청이 있으면 자원과 도움을 제공해야 한다. 1979년 공포된 미 도서관협회 권리헌장의 정보서비스 준수사항 개발지침을 보면 “청소년을 위한 도서관서비스 개발은 전통적으로 해온 것처럼 학교 숙제를 하기위해서 필요한

것뿐만 아니라 청소년 개인의 요구와 흥미 때문에 생기는 요구를 고려하여 서비스를 설계해야 한다. 또한 직업, 소비, 취미, 위험 등에 대처하는데 필요한 정보를 예상하여 이러한 정보의 활용을 격려할 수 있는 서비스가 고안되어야 한다”라고 되어 있다. 공공도서관은 평생교육의 기반을 다지는 강력한 청소년교육의 장이다. 따라서 공공도서관은 지역사회를 구성하는 많은 그룹들과 접촉, 연계를 통해 다양한 시민들에게 봉사해야 하며 지역사회, 학교도서관 미디어전문가와 강력한 연계를 유지하는 것이 중요하다.

청소년들은 친구들과 만나 어울려 시간을 보내기 위해 공공도서관에 온다. 그들은 잡지, 씨디롬, 비디오테이프, 오락자료를 많이 선택한다. 청소년담당 전문사서는 미디어전문가, 교사들과 연결되어 있어서 숙제, 필독도서, 맞추어 패스파인더, 서지를 작성해주어야 하고 지정도서를 준비해야 한다. 청소년들이 공공도서관에서 사회성을 기르며, 사회의식을 수용할 수 있게 하는 여러 가지 전략이 있다. 예를 들어 청소년들은 신체적으로, 정신적으로 발달하는 단계에 있으므로 그들 자신이 너무 소란스러워 남에게 방해가 된다는 것을 모를 수도 있으므로 다른 사람들이 도서관을 사용하고 있음을 상기시키는 것으로도 청소년들로 하여금 충분히 사회의식을 수용할 수 있도록 만들 수 있다.

공공도서관에서 중요시해야 할 또 다른 사항은 참고면담서비스, 시설 및 공간 제공, 청소년서비스 정책 등을 홍보하는 일이다. 청소년들은 부끄러워하기 때문에 도움을 요청할 수도 있고 안 할 수도 있다. 청소년들이 무엇을 찾느냐고 왔다 갔다 하면 도움이 필요한지를 물어 보아야 한다. 사서는 문제가 무엇인지 알아내려면 참고

면담을 해야 한다. 청소년부서가 따로 있으면 이는 청소년들을 환영한다는 의미를 나타내며, 또한 청소년들을 아동들과 분리하여 서비스한다는 기분 좋은 메시지로 전달될 수 있다. 청소년들이 쉽게 이용할 수 있도록 대중적인 자료를 전시해 놓고 청소년담당 사서는 대출기한, 도서관 카드 발급, 도서관 정책 등을 청소년들에게 알려주고 이를 따르도록 해야 한다.

4. 5 전자자원

전자자원은 도서관을 이용하는 청소년들에게 서비스할 수 있는 귀중한 도구이다. 청소년 담당사서는 청소년들이 최대한 이익을 얻을 수 있도록 전자자원 이용에 적극적이어야 한다. 이를 위해 사서는 전자자원 이용 계획, 선정 직원 훈련, 이용자 교육 등에 참여해야 하고 청소년, 부모, 교사, 보호자들을 대신하여 전자자원을 제공하는 기관들과 협력해야 한다.

청소년들은 테크놀로지에 흥분하며 이에 집착한다. 도서관의 테크놀로지는 비디오, 씨디롬, OPAC, 인터넷 등이다. 부모들은 청소년들이 인터넷상에서 어떤 사이트를 방문하는 지를 걱정하므로 사서들은 청소년들에게 인터넷상의 행동에 대해 교육시켜야 하며, 필요하면 컴퓨터 이용을 가르쳐주어야 한다. 또 테크놀로지 이용 시 검열문제, 저작권문제를 고려해야 하며, 장비는 부족한데 수요가 많으면 이용 스케줄, 시간제한 등을 우선 정해야 한다. 사서들은 컴퓨터 사용시간을 제한할 정책을 세우고 도난에 대비하여 백업을 해두어야 하며, 청소년들을 끌기 위해 웹 페이지를 만들어야 한다. 대부분의 도서관 웹사이트는 서평, 링크, 자료리스트, 프로

그램정보, 도서관 서비스를 알 수 있도록 다양한 정보를 제공한다. 청소년들은 인터넷을 많이 사용하므로 그들을 위한 사이트를 개발하는 것이 좋으며, 청소년 자문위원회를 강화하기 위해, 이용교육, 음악평 등을 제공하기 위해 웹사이트를 활용하는 것이 좋다.

공공도서관의 청소년서비스에 영향을 주는 영역은 테크놀로지와 검열 및 지적자유이다. 지적자유와 검열은 모든 도서관에서 다 중요하지만 청소년자료는 특히 이 문제에 있어 크게 도전을 받는다. 정보접근과 관련하여서는 부모만이 아이들의 권리를 제한할 수 있다는 것이 공공도서관의 견해이다. 지적자유는 모든 이용자들에게 표현의 자유, 선택의 자유, 결정의 자유, 모든 아이디어에 접근할 수 있도록 하는 것이며 이때 청소년들에게 가장 강력한 검열자는 그들의 부모로서 포르노그래피, 불경, 성문제 등에 관여할 수 있다. 사서들은 청소년들이 궁금해 하고 걱정하고 있는 사실을 알 수 있도록 정보를 제공하고 도움을 줄 수 있어야 한다 (Williams 1999). 청소년서비스 담당직원은 선정기준에 따라 청소년에게 필요한 전자 장서를 선정하고 도서관자료접근정책에 따라 전자자원을 접근 이용할 수 있도록 해야 하며, 미 도서관 협회의 'Electronic Information, Services, and Networks: An Interpretation of the Library Bill of Rights and the Freedom to Read' 을 알아 둘 필요가 있다.

4. 6 프로그래밍

청소년을 위한 프로그래밍은 도서관서비스에서 필수적이며 이는 청소년들, 그들의 가족,

그들과 함께 일하는 사람들의 정보요구, 오락적인 요구, 문화적인 요구, 교육적인 요구를 충족시킬 수 있도록 고안되어야 한다. 도서관프로그램은 도서관의 가시성을 증진시키며, 지역사회 지원의 증대시키고 대출, 등록, 이용을 증가시킨다. 또 독자와 도서관이용을 증가시키며, 평생학습이 굳어지게 한다. 청소년서비스 프로그램 실행하는 동안 청소년서비스 담당 직원은 도서관자료이용을 모범적으로 보여주어야 하며, 지역사회의 요구와 이용가능한 자원을 반영할 수 있어야 한다. 청소년서비스 프로그램의 예로는 스토리 타임, 여름독서프로그램, 독서장려, 북토크, 학급방문, 도서관 방문, 도서관 견학, 정보프로그램, 오락프로그램, 독서토론, 청소년 자문위원회, 특별행사 등을 들 수 있다. 대부분의 경우 청소년서비스 프로그램을 설계할 때는 도서관 자원 배당 시 이를 중요하게 생각하지 않는 어려움을 겪는다. 청소년서비스 프로그램을 개선하기 위해서는 다른 도서관에서 실시하는 청소년프로그램을 연구하여야 하며, 청소년들을 위해 어떤 프로그램을 언제 실시해야 하는 지를 알아내기 위해서는 요구조사를 해보아야 한다. 청소년서비스 자문위원회에 청소년들을 포함시킬 수 도 있다. 도서관 직원들과 청소년들의 도움을 받아 청소년담당 사서는 가치있는 청소년프로그램의 리스트를 작성한 후 적절한 프로그램을 선택하고 청소년관련 사회기관과 연결하여 조정하여야 한다. 첫 번째 프로그램을 기획할 때는 적은 노력으로도 실패하지 않을 프로그램을 선택하는 것이 좋다. 무엇보다도 실행할 프로그램을 홍보하는 일이 매우 중요하므로 학교, 지역사회, 도서관내에서의 개별접촉, 포스터, 광고지 등을 통해 정해진 프로

그램을 홍보한다. 이때 직원의 담당 시간 참여 여부, 비용 등을 반드시 기록해 두어야 한다.

4. 7 지역사회 협력활동

도서관과 그 지역의 청소년서비스기관과의 협력은 필수적이다. 가정, 학교, 종교기관, 청소년서비스기관, 비즈니스기관 등과의 협력관계 개발은 청소년서비스에 필요한 광범위한 기반을 제공해준다. 협력활동은 서비스의 반복을 줄이고 등한시하게 되는 영역을 최소화 할 수 있다. 관외서비스를 통해 도서관 밖으로 도서관 서비스를 확대할 수 있는데, 특수이용자 또는 새로운 이용자들을 대상으로 관외서비스를 실시할 수 있다. 지역사회 협력활동의 예로 협동장서개발, 특수한 논점에 관한 서지배포, 전자정보기술 공동이용, 정보이용교육, 학교와 육아센터에서의 북토크 및 스토리텔링, 특수한 요구에 맞춘 관내, 관외서비스 프로그래밍을 위한 협력 등이 있다.

4. 8 홍보

홍보를 위한 노력은 도서관의 자원과 서비스를 널리 알리고자 하는 적극적인 인식이라고 할 수 있다. 청소년서비스 홍보는 도서관홍보 프로그램의 일부로서, 홍보대상은 고객, 비이용자, 이사회, 정치지도자, 사회서비스기관, 지역정부기관, 비즈니스기관, 예술단체, 전문기관, 교회, 기타 비영리 기관들이다. 청소년서비스 담당직원은 내부적인 의사소통에 민감해야 하고 다른 부서의 직원들과도 좋은 업무 관계를 유지해야 한다.

홍보를 위해 도서관내에서는 견학, 이용교육, 청소년을 끌어들이 수 있는 예술품 전시, 직원들에게 청소년 프로그램 알리기 등을 시도한다. 청소년들이 자료를 빌려가도록 청소년들이 많이 다니는 곳에 그들의 눈에 띄게 자료를 전시하고 쉽게 훑어 볼 수 있도록 한다. 도서관 밖에서는 학교의 복토크 시간, 지역사회 기관과의 네트워크, 상업적인 광고를 통해서 홍보를 할 수 있다.

청소년들에게 적합한 자료를 선정하고 프로그램을 개발한 후에는 도서관은 청소년들에게 서비스를 홍보해야 하는데, 홍보가 성공적이 되려면 대상인 청소년들, 그들의 요구, 그들의 주의를 끄는 것들이 무엇인지 알아내어 도서관에서만 줄 수 있는 것을 홍보한다. 홍보는 4p(product, price, place, promotion)가 혼합된 것인데 도서관에서의 “product”란 도서관 서비스이며 여기에는 도서관에서 실시하는 프로그램, 활동, 장서, 청소년을 위한 특별 서비스를 말하며 이 “product”는 청소년들을 도서관에 오도록 그들을 끌어들이 수 있도록 준비되어 있어야 한다. “price”는 바람직한 서비스를 제공할 수 있는 비용문제인데 여기에는 청소년서비스와 프로그램을 준비하는데 드는 직원의 비용도 포함된다. “place”는 청소년들이 어디에서 서비스를 받아야 하는지? 청소년부서가 아동부서와 분리되어 있는지? 성인부서와 가까운지? 청소년들이 숙제를 할 수 있는 곳인지? 가구는 편안하고 견고한지? 등이며 장서는 필요한 자료를 쉽게 찾을 수 있게 되어 있는지? 목록과 인터넷 검색은 가까운 곳에서 할 수 있는지? 등이다.

5. 공공도서관 청소년서비스의 현황

5.1 미국

청소년서비스를 제공하고 있는 미국 공공도서관은 수없이 많지만 그 중 가장 좋은 청소년서비스 프로그램으로 선정된 경우 (1, 2, 3: Chelton ed. 2000)와 보다 질적인 청소년서비스를 제공하고자 노력하고 있는 공공도서관의 예 (4, 5, 6: Jones, Gorman, Suellentrop 2004)를 들어 보면 다음과 같다.

1) Houston Public Library

텍사스주 Houston 공공도서관의 5개 분관에서 초등학교 5학년부터 중학교 3학년 학생을 대상으로 하여 방과 후 학습프로그램인 ASPIRE 프로그램을 실시하고 있다. 이 프로그램의 내용은 독학, 참고서비스, 인터넷교육, 독서교육 등이다. ASPIRE프로그램은 청소년들의 요구, 발달단계, 청소년들의 참여 등을 고려하여 최적의 청소년서비스를 할 수 있도록 고안되었으며 청소년전문사서와 자원봉사자들이 맡고 있다.

2) The Free Library of Philadelphia

1891년에 설립된 필라델피아 공공도서관은 45개의 분관, 장애인용 특수도서관, 지역도서관으로 구성되어 있다. 45개 분관에서 Bits and Bytes Tech Team Assistant 프로그램을 통해 120여 명의 테크놀로지 전문가들이 아동, 청소년, 가족을 대상으로 테크놀로지 교육을 개인지도하고 있다. 이 프로그램은 청소년들에게 기술을 습득할 수 있게 하며 계속교육을 통해 전문기술을 익혀 장래 취업에 도움을 주며, 특히 청소년

들에게 고용기회를 부여할 수 있어 매우 성공적인 청소년프로그램으로 인정받고 있다.

3) Berkeley Public Library

버클리 지역주민들은 인종, 경제여건, 문화적 배경이 다양하여 이 지역의 10% 이상의 청소년들은 ESL과정을 필요로 하고 있다. 버클리 공공도서관과 4개의 분관은 청소년담당 전문 사서가 있으며 다양한 청소년프로그램을 실시하고 있다. 그 중 한 예로 청소년담당 부서는 Berkeley High School's ESL department와 협력하여 영시짓기 대회인 ESL Poetry Reading프로그램을 실시하고 있다. 공공도서관에서 지역청소년의 특성을 고려하여 ESL교육과정을 강조함으로써 학교와 도서관, 학생들을 연결시키고 있다.

4) Couch Central at the Carmal Clay Public Library

인디애나주 Carmal Clay 공공도서관에서 제공하는 Couch Central 프로그램은 고등학교가 위치한 Vaillancourt 지역에 청소년들이 와서 헤드폰을 끼고 음악을 듣고 컴퓨터 게임을 하도록 청소년 전용장소를 마련한 경우이다. 청소년들이 즐기는 픽션, 잡지 만화책, 논픽션 등을 준비하고, 청소년 도서관 위원회(Teen Library Council)는 청소년사서가 장서관리를 잘하도록, 또 청소년서비스 프로그램을 개선할 수 있도록 자문하고 있다. 주중에는 평균 26명의 고등학생들이, 주말에는 평균 40-50명의 학생들이 이곳을 사용하고 있다. 도서관은 멋진 곳이라는 인식을 자랄 수 있게 되었다고 한다.

5) Coffee House at the Richmond County Public Library

이 프로그램은 중학생들이 도서관에서 책에 대하여 토론하고 이야기하는 시간을 갖게 하고 게임, 북토크를 실시하고 시를 쓰면서 1개월 동안 기분전환을 할 수 있도록 하는 경우이다. 리치몬드 공공도서관은 이야기 들려주는 방을 시원한 카페로 만들고 편안한 의자를 둥글게 배치하고 마실 것을 준비해 두고 있다. 프로그램으로 게임, 시 낭송, 생음악 인형극 등을 할 수 있도록 준비한다. 한 달 동안 40여명의 소년 소녀들이 이 프로그램에 참여한다고 한다.

6) Don't "Dis" Ability at the New York Public Library Regional Library for the Blind and Physically Handicapped

뉴욕시가 분관에서 청소년 장애인들에게 도서관서비스를 제공하도록 추진한 프로그램으로서 그 목적은 학교와 심대들에게 봉사하는 모든 기관과 접촉하여 책을 읽을 줄 모르는 학생들을 위한 도서관서비스 정보를 제공하여 학생들이 도서관에 오거나 도서관 웹사이트를 방문하도록 하고 있다. 1994년 처음으로 설명서가 우편으로 배달되었고 청소년 관련 기관의 직원들을 초청하여 얘기하거나 교사들을 초청하여 학생들을 도서관에 데려오도록 하였는데, 1995-6년에는 이 프로그램의 인기는 더욱 많아졌다고 한다.

미국 공공도서관에서는 청소년서비스 프로그램 개발시 청소년을 참여하도록 하는 추세이다. 공공도서관은 토론광장 훈련장을 제공하고 심대들은 프로그래머로 기술을 실습한다. 청소년 서비스 프로그램을 계획할 때 청소년들을

참여시키는 지역의 예를 들어보면, 뉴욕시는 십대들이 아동극을 써서 공연하도록 하고 Teen Advisory Group 이 이를 주관하도록 하고 있다. 아리조나주에서는 학생들이 장식품을 만드는 것을 가르치며, 캘리포니아주에서는 고교생들이 초등학교학생을 위해 워크숍을 개최한다. 조지아주에서는 청소년미술사가 쇼를 개최하는 프로그램이 있으며, 캔사스주에서는 청소년들이 책 읽어주기, 귀신놀이 등의 프로그램을 실시한다. 오하이오 주에서는 인형극 드라마 클럽을 운영하며, 텍사스주에서는 숙제클럽을 운영한다(Jones, Gorman, and Suellentrop 2004).

5. 2 한국

국내 공공도서관의 청소년서비스는 아동서비스에 비해 매우 취약하다. 서울시의 경우 어린이 전용 도서관이 6개 구에 설치되어있으나(노원어린이도서관, 구로꿈나무도서관, 서초어린이도서관, 금천 은행나무어린이도서관, 송파 삼전어린이도서관, 종로어린이도서관) 청소년 전용 공공도서관은 없는 상황이다. 또한 전국 400여 공공도서관중 어린이자료실을 운영하는 곳이 80%이상이지만(조선일보 2005/4/11) 청소년자료 열람실이 따로 마련되어 있는 곳은 많지 않다. 이미 1989년 청소년을 위한 사회교육 기관이자 평생교육기관으로서 공공도서관의 중요성을 인식하고 청소년봉사의 향방을 고찰하기 위해 전국 169개관을 대상으로 설문조사를 실시하여 청소년자료열람실의 필요성을 주장바가 있다. 그 당시 청소년자료 열람실이 있는 곳이 9개관이었으며, 청소년자료열람실의 필요

성을 주장한 곳이 94% 이상으로 조사된 바 있다(서울특별시도서관연구위원회 1989).

2005년(1-2월) 전국 공공도서관 293개관의 홈페이지를 방문 조사한 결과(부록 참조), 현재 청소년서비스 프로그램을 실시하고 있는 공공도서관은 72개관으로 조사되었다. 프로그램 내용은 독서관련 프로그램이 가장 많고(43개관), 독후감 공모 및 백일장(19개관), 도서관 이용지도, 학교도서관 지원(19개관), 영화, 음악, 미술감상(16개관), 컴퓨터 교육, 정보찾기 대회(8개관), 입시, 논술지도, 취업상담(12개관), 기타 족보, 역사, 문화 연구, 한자 공부 등에 관한 프로그램(19개관) 등으로 나타났다. 이들 프로그램은 월별, 주별, 여름방학, 겨울방학 동안 등 일시적으로 실행되는 경우가 많았다.

6. 결론 및 제언

청소년서비스를 제공하기에 앞서 왜 사서는 존재하는지? 도서관이 왜 필요한지? 사서가 추구하는 것은 무엇인지 등의 질문을 통해 사서의 가치를 재인식하고 사서의 역할을 재정립해볼 필요가 있다. 이용자의 긍정적인 성취가 사서가 달성하고자 하는 목적이려면 어떻게 해야 청소년들이 안전하고도 성공적으로 사회에 발을 들여놓을 수 있는가를 인식하고 사회교육 기관인 공공도서관이 그 기반을 제공할 수 있어야 한다. 공공도서관은 전 연령에 걸쳐 평생교육을 제공하는 유일한 곳으로 성인들과 아동들에게 여러 가지 서비스를 제공하는 오랜 전통을 갖고 있다. 현실적으로 아동서비스는 공공도서관에서 기본업무로 여겨지고 있지만 청소년을 위한

서비스에 대해서는 공공도서관에서 지원하지 않고 있어 청소년서비스는 활발한 도서관프로그램이 되지 못하고 있다. 한국도서관기준(2003)에 “공공도서관은 청소년의 신체적 및 정신적 성장 시기를 감안하여 그들의 요구와 관심 및 문화를 반영할 수 있는 다양한 봉사프로그램을 개발 운영하여야 한다(6.4.4), 공공도서관은 청소년봉사에 적합한 인력과 자료를 갖추고 지역사회의 유관기관이나 전문가의 협력을 얻어 봉사활동을 계획 운영하여야 한다(6.4.5)” 라고 명시되어 있음을 상기할 필요가 있으며, 도서관사명에 청소년이 제외되어 있는 도서관이 있는지를 상기해 볼 필요가 있다. 국내 공공도서관에서도 청소년서비스의 중요성을 인식하고 청소년서비스를 우선순위로 할 필요가 있다. 단 청소년서비스는 도서관의 요구에 맞추지 말고 청소년들의 발달단계에 맞추어 그들의 요구에 알맞게 서비스할 수 있어야 할 것이다. 청소년서비스를 개선하고자 하는 미 공공도서관계의 노력을 살펴 본 결과 국내 공공도서관의 청소년서비스 개선에 참고하도록 다음 사항을 제시하고자 한다.

- 공공도서관은 청소년들의 발달단계와 긍정적인 청소년 발달 원칙에 적합한 서비스

를 제공할 의무를 이행하여야 한다.

- 공동도서관에서는 청소년담당 전문사서와 자격을 갖춘 미디어전문가를 고용하여 직원 자원 봉사자 등 청소년에게 봉사할 사람을 훈련한다. YALSA(Young Adult Library Service Association)가 제시한 청소년담당 사서의 능력정의를 참고해 볼 수 있다.
- 공공도서관은 독자자문서비스, 정보서비스, 편목, 대출, 테이터 수집 등과 같은 도서관 주업무 중의 하나로 청소년서비스를 제공한다.
- 공공도서관에서는 청소년용 공간을 실제로, 또 가상으로 배당하고 이 공간을 가장 잘 활용할 수 있도록 정보이용기술을 강화한다.
- 공공도서관에서는 청소년들에게 알맞게 독특한 장서개발을 하여 청소년들의 지식을 강화할 수 있도록 충분한 자료와 경험을 제공한다. 공공도서관에서는 청소년들의 정보, 교육, 오락적인 요구에 필요한 자원과 도서관 밖의 자원을 제공하도록 한다.
- 공공도서관은 청소년들의 경험과 전문성을 적극적으로 활용하여 청소년들을 청소년 서비스 프로그램 계획에 참여시킨다.

참 고 문 헌

서울특별시 도서관연구회. 1985. 청소년문제와 공공도서관의 역할. 『도서관연구』 2: 77-82.

_____. 1989. 공공도서관의 청소년봉사에 관한 연구. 『도서관연구』, 6: 51-77.

신경애. 1999. 청소년 여가활용 공간으로서의 공

- 공도서관에 관한 소고. 『도서관학』, 7: 167-186.
- 한국도서관협회. 2003. 『한국도서관기준』 도서관 기준작성 특별위원회 편.
- 한윤옥. 1978. 공공도서관의 청소년들에 대한 봉사에 대하여- 학교도서관과의 협조적 측면에서. 『한국비블리아』, 3: 39-55.
- Carnegie Corporation. 1992. *A Matter of Time Risk and Opportunities in the Non-school Hours*. Carnegie Council on Adolescent Development, Task Force on Youth Development and Community Programs.
- Chelton, Mary K. ed. 2000. *Excellence in Library Services to Young Adults*. Chicago: ALA.
- Donelson and Nilsen. 1997. *Literature for Today's Young Adults*. 5th ed. New York: Longman.
- Dryfoos, Joy. 2000. "Safe Passage: The Role of Public Libraries in Youth Development." Public Libraries Association Conferences. March 30, 2000 [cited. 2004.11.16.].
 <<http://www.urbanlibraries.com/PLAProgram-WallaceFunds.html>>.
- IFLA. "Guidelines for Library Services for Young Adults." [cited. 2004. 11.26.]
 <<http://www.ifla.org>>.
- Jones, Patrick and Waddle, Linda. 2002. *New Directions for Library Service to Young Adults*. Chicago: ALA.
- Jones, Gorman, and Suellentrop. 2004. *Connecting Young Adults and Libraries*. N.Y.: Neal-Schuman Publishers, Inc.
- Los Angeles Public Library. 1993. *Developing Public Library Service for Youth*. Tello, Jerry and Laura Weber.
- Meyers, E. 1999. "The Coolest Factor. Ten Libraries Listen to Youth." *American Libraries*, 30(10). [cited. 2005.1.5.].
 <<http://www.urbanlibraries.org/coolestfactor.html>>.
- Ohio Library Council. 2002. *OH YA! Manual for Library Staff Who Work with Young Adults*. Ohio Library Council.
- Oregon Library Association. 1998. *Youth Service Guidelines*. Oregon Library Association.
- ULC. 2002. "PLPYD(Public Libraries as Partners in Youth Development)" [cited. 2005.1.5.].
 <<http://www.urbanlibraries.org/plpydhome.html>>.
- Public Libraries as Partners in Youth Development: Lessons and Voices from the Field*로 출판됨.
- ULC. 2002. "The Coolest Factor: 10 Libraries Listen to Youth." *American Libraries*, 30(10). [cited. 2005. 1. 5.].
 <<http://www.urbanlibraries.org/coolestfactor.html>>.
- ULC. 2002. "Safe Passage: The Role of Public Libraries in Youth Development." Public Libraries Association Conference. March 30,2000.[cited. 2004. 11.16].

- 〈<http://www.urbanlibraries.com/PLAProgram-WallaceFunds.html>〉.
- Shearer, D. Kenneth & Burgin, Robert eds. 2001. *The Readers' Advisor's Companion*. Englewood CO: Libraries Unlimited.
- Tichauer, Bessie Condos. 1999. *Young Adult Services- Statewide Development: for Library of California Board Access Committee*.
- Williams, DeAnza. 1999. (SLIS 5320) "Young Adult services in Public Libraries" [cited, 2004.10.26].
- 〈<http://www.unt.edu/slis/students/projects/5320/williams.html>〉.
- Wisconsin Library Association. "Guidelines for Youth Services." [cited, 2005.1.5.]. 〈<http://www.wla.lib.us/YSS/>〉.
- YALSA (Young Adult Library Services Association) "Professional Development Center. 2003. "Young Adults Deserve the best: Competencies for Librarians Serving Youth." [cited, 2001. 11. 17.]. 〈<http://www.ala.org/yalsa/professionaldev/youngadultsderserve.htm>〉.

K C I

K C I

K C I

K C I

K C I

K C I

K C I

КСІ